

ПРАВИЛА ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ «РЕНЕСАНС»

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Дані правила встановлюють для відвідувачів готелю «Ренесанс» (надалі — Готель) внутрішній розпорядок проживання в Готелі, правила користування майном Готелю, обсяг наданих послуг, відповідальність сторін.
- 1.2. Діяльність Готелю, також регулюється Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг від 16.03.2004 р. № 19, іншим законодавством України.

2. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ МАЙНОМ ГОТЕЛЮ

- 2.1. Готель надає відвідувачам для проживання мебльовані номери, оснащені побутовою технікою (телевізор, фен, мінібар та ін.), сантехнікою й іншим устаткуванням. Номери Готелю і приміщення загального користування утеплені, мають сучасне оздоблення, інженерні мережі, устаткування, комплектацію, що відповідають усім вимогам на момент введення в експлуатацію (2019 рік).
- 2.2. Відвідувачі повинні дбайливо ставитися до майна Готелю, використати устаткування за призначенням, дотримуватись вимог пожежної безпеки. У випадку виявлення ушкодження майна, технічних несправностей, надзвичайних подій (залиття, загоряння, розбиття скла і т.п.) необхідно негайно повідомити про це адміністратора.
- 2.3. Після заселення в номер, протягом однієї години Гість має право заявити адміністратору служби прийому та розміщення про виявленні недоліки предметів оздоблення та комплектації номеру Готеля.
При відсутності заяви і при виявленні адміністрацією при виїзді Гостя втрати чи пошкодження власності Готелю, Гість оплачує матеріальні збитки.
- 2.4. При поселенні в номер гостю видається ключ з брелком, який він зобов'язаний повернути в день від'їзду. У разі втрати гостем ключа чи брелка нараховується штраф у розмірі 250 грн.

3. ВНУТРІШНІЙ РОЗПОРЯДОК ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ

- 3.1. За дотриманням внутрішнього розпорядку в Готелі стежить адміністратор. Він надає відвідувачам роз'яснення відносно правил проживання, приймає скарги від них на дії персоналу й інших відвідувачів, що порушують установлений порядок роботи.
- 3.2. Відвідувачі після укладення договору на проживання в Готелі одержують в адміністратора ключ від номеру, наданого для проживання.
- 3.3. Якщо у відвідувачів зберігаються особливо коштовні речі (гроші, коштовності і т.п.), що мають компактні розміри і можуть бути легко винесені, відвідувачі, для гарантії їхньої схоронності, повинні зберігати їх у сейфі який розташований у адміністратора.
- 3.4. У всіх номерах та інших приміщеннях Готелю забороняється палити. За паління в приміщеннях Готелю накладається штраф в розмірі 300 грн. При повторному випадку паління в зазначених вище місцях адміністрація Готелю має право виселити відвідувача.
- 3.5. З 23 до 8 години ранку усередині Готелю і на території необхідно зберігати тишу. У номерах у цей час забороняється включати на велику голосність аудіо системи і телевізори.
- 3.6. До відвідувачів Готелю можуть приходити гості з 8 до 22 години. На прихід гостей повинен дати згоду проживаючий у номері, а адміністратор веде запис усіх гостей Готелю. За гостя відповідає

- проживаючий у номері. При необхідності адміністратор має право перевірити документи гостя.
- 3.7. Якщо відвідувач бажає, щоб його не турбували, він може повісити на ручці дверей зовні табличку з написом «Не турбувати!», що входить в оснащення номеру. На зворотній стороні таблички виконаний напис «Прошу прибрати!». Таку табличку відвідувач може повісити, якщо він вважає, що номер недостатньо прибраний.
- 3.8. Перебування будь-яких тварин у Готелі забороняється.

4. ЕНЕРГОЗБЕРЕЖЕННЯ

- 4.1. Після виходу з номера всі електроприлади повинні бути вимкнені. Забороняється залишати включеними електроприлади і освітлення.
- 4.2. У номерах забороняється використовувати трійники і подовжувачі, потужні електроприлади, у тому числі нагрівальні, крім випадків, коли ці прилади входять у стандартне устаткування номера чи видані для користування персоналом Готелю. У разі потреби зарядки акумуляторів під час відсутності відвідувача в номері, варто звернутися до адміністратора), що поставить на зарядку акумулятор (мобільного телефону, відеокамери і т.п.).
- 4.3. Неприпустимо залишати без необхідності відкритими крани холодної та гарячої води. Забороняється залишати відкритими ці крани (змішувачі) після виходу з номера.
- 4.4. Непропустимо залишати відчиненими вікна, залишати відчиненим номер при відсутності клієнта.
- 4.5. Споживання електроенергії для Готелю лімітовано. Нерозумне її використання може призвести до відключення електроенергії у всьому приміщенні.

5. ЗАЇЗД І ПАРКУВАННЯ АВТОТРАНСПОРТУ

- 5.1. Залишати автомобілі можливо з вул. Писаржевського.
- 5.2. Стоянка автотранспортних засобів на території перед Готелем без дозволу адміністрації заборонена. При наявності такого дозволу дозволяється паркування на зазначеному місці. Таке паркування може обмежуватися за часом.
- 5.3. Категорично забороняється залишати автотранспортні засоби на заїздах і виїздах дороги біля Готелю.

6. ПОСЛУГИ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ГОТЕЛЕМ

- 6.1. Готель надає основні послуги, що входять у вартість проживання, і додаткові, які надаються за окрему плату, згідно прейскуранта цін. Без згоди відвідувача Готель не може надавати додаткові послуги, не обумовлені договором. Відвідувач вправі відмовитися від оплати таких послуг, а у випадку їхньої оплати Готель зобов'язаний повернути сплачену суму. Готель не може обумовлювати виконання одних послуг за умови виконання інших послуг.
- 6.2. До основних послуг відносяться: надання номеру для проживання, прибирання номерів, виклик швидкої допомоги, надання першої медичної допомоги, послуга «будильник» у визначений час, доставка кореспонденції, визов служби «таксі».
- 6.3. Додаткові послуги, такі як замовлення сніданку, обіду, вечері обумовлюються заздалегідь з адміністратором і оплачуються відразу згідно прейскуранта цін в кафе-бар.
- 6.4. Готель приймає відвідувачів для проживання цілодобово. У користування надається номер на визначену кількість місць. Якщо необхідно поселити в номер додаткову кількість відвідувачів і номер обладнаний для їхнього розміщення, то такі відвідувачі приймаються за окрему плату. Підселення в номер з роздільними ліжками чи на додаткове спальне місце (диван) не можливий. Діти до 18 років можуть бути поселені в Готель тільки разом з дорослими (батьки чи родичі).
- 6.5. Поточне прибирання (прибирання пилу, виніс сміття, прибирання санвузлів) проводиться щодня.
- 6.6. Щоразу після виїзду відвідувача проводиться повне прибирання номеру.
- 7.6. Заміна рушників і постільної білизни здійснюється не частіше одного разу в три дні. За бажанням відвідувачів може бути здійснена позачергова зміна рушників.

6.7. Не рідше одного разу в квартал проводиться генеральне прибирання (миття вікон, чищення килимових покриттів, м'яких меблів, чищення санвузлів).

6.8. До додаткових послуг відносяться: обслуговування номерів офіціантами, підношення багажу, та інші послуги по прикладеному списку. За всі додаткові послуги встановлена оплата.

7. БРОНЮВАННЯ І РЕЗЕРВУВАННЯ НОМЕРІВ

7.1. Бронювання номерів — попереднє замовлення, зроблене до початку доби запланованого заїзду (але не раніше 1 місяця до дати заїзду).

Установлюється наступний порядок бронювання:

- заявка, уточнення заявки за допомогою електронного, телефонного й іншого зв'язку.
- надається рахунок на оплату (по електронній пошті);
- після оплати рахунку Готель видає електронним листом підтвердження бронювання номеру із заселенням після 14.00 години у день заїзду.

Варіанти оплати при бронюванні:

- гарантоване бронювання — 100% передоплата вартості за весь період проживання;
- гарантоване бронювання — 100 % передоплата однієї доби, з наступною оплатою при заїзді неоплаченої суми.

У випадку якщо Гість при гарантованому бронюванні з 100% передоплатою за весь термін проживання не скористався послугою проживання в зазначений день заїзду, і не скасував бронювання за 3 (три) доби до передбачуваного дня заїзду, передоплата в розмірі 100% вартості за весь період проживання не підлягає поверненню. У такому випадку дане бронювання переходить у статус Негарантоване. Зазначена передоплата на розсуд Адміністрації може бути повернута Гостю у випадку фактичного заселення номеру, який було заброньовано Гостем, іншими відвідувачами, і якщо в ньому прожили не менше строку замовленого особою, яка здійснила бронювання.

У випадку якщо Гість при гарантованому бронюванні з передоплатою однієї доби, не скористався послугою проживання в зазначений день заїзду, і не скасував бронювання за 3 (три) доби до передбачуваного дня заїзду, передоплата не підлягає поверненню. У такому випадку дане бронювання переходить у статус Негарантоване й анулюється.

Ранній заїзд (до розрахункової години) можливий тільки по попередньому узгодженню з адміністрацією Готелю та за додаткову оплату. При негарантованому (без попередньої оплати) підтвердженому бронюванні, якщо Гостем не зазначений точний час приїзду, бронь на розсуд Адміністрації може бути анульована в 16:00 дати заїзду за місцевим часом.

7.2. При скороченні відпочиваючими з будь-яких причин часу перебування в готелі від того, на яке вони першочергово замовили номер, грошові кошти не повертаються.

7.3. Резервування номерів — замовлення не раніше 1 (однієї) доби до початку доби запланованого заїзду. Порядок резервування такий же, як і порядок бронювання.

При резервуванні необхідно зробити передоплату за першу добу проживання. Готель гарантує готовність зарезервованого номера до заселення о 14:00. Плата за резервування не береться.

При відмовленні від зарезервованого номеру передоплата за першу добу не повертається.

8. ХАРЧУВАННЯ

8.1. В Готелі є кафе-бар. Гості оплачують рахунок за харчування безпосередньо у кафе-барі, згідно рахунка бармена.

9. ПІЛЬГИ

9.1. В Готелі діють пільги, установлені законодавством України. Правом першочергового поселення користаються ветерани ВВВ, герої Радянського Союзу, герої Соціалістичної праці, герої України, депутати ВР України, батьки з дітьми до 1-го року.

9.2. В Готелі діють наступні знижки по оплаті за проживання:

- діти до 5-ти років — безкоштовно, якщо вони не займають окремого спального місця та без харчування;
- система знижок для корпоративних та постійних клієнтів, яка визначається окремо адміністрацією Готелю.

10. ПОРЯДОК ОПЛАТИ ПОСЛУГ

10.1. Оплата за надання послуг стягується попередньо, відповідно з єдиною розрахунковою годиною — 12 година за місцевим часом (check out time). За загальним правилом дія договору на надання послуг закінчується о 12 годині дня, що настає за днем прибуття відвідувача.

- Відвідувачі, що прибувають з 14:00 (check in time) до 23:59 години, оплачують час проживання до 12:00 дня, що настає за днем прибуття відвідувача з розрахунку 100% добової плати при цьому виїзд здійснюється за загальним правилом о 12 годині дня, що настає за днем прибуття відвідувача;
- Відвідувачі, що прибувають з 00:00 до 12:00 (check out time), окрім 100% добової оплати, повинні оплатити час проживання за попередню добу в розмірі 50% добової плати (ранній заїзд), при цьому Адміністрація готелю має право надати Відвідувачу право на пізній виїзд аж до 14:00 дня, що настає за днем прибуття відвідувача за відсутності попереднього бронювання номеру в якому знаходиться Відвідувач.
- Відвідувачі, що виїжджають з Готелю в період з 12:00 до 14:00 години, за відсутності попереднього бронювання номеру в якому знаходиться Відвідувач, звільняються від оплати за пізній виїзд;
- Відвідувачі, що виїжджають з Готелю в період з 12:00 до 18:00 години, роблять оплату в розмірі 50 % від вартості номера.
- Відвідувачі, що виїжджають з 18:00 до 24:00 або після 24:00 години наступного дня, роблять доплату в розмірі 100% добової плати.

При необхідності продовження проживання в Готелі, Відвідувач може звернутися до Адміністратора за 2 години до розрахункової години. При продовженні проживання в Готелі Відвідувач оплачує 100% вартості проживання за продовжений період. Мінімальна оплата здійснюється за одну добу. Погодинна оплата чи оплата за половину доби можлива тільки при проживанні більш однієї доби.

10.2. При розміщенні дітей до 5-ти років на основне спальне місце разом з батьками оплата за проживання однієї дитини на одного з батьків не стягується. При розміщенні дітей до 12-ти років на додаткове місце оплачується звичайна доплата за додаткове місце для дитини.

11. ПРИПИНЕННЯ ПРОЖИВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ У ГОТЕЛІ. ВІДМОВА В ПОСЕЛЕННІ

11.1. Відвідувачі припиняють проживання в Готелі із завершенням терміну договору між відвідувачем і Готелем про надання послуг.

11.2. Відвідувач має право розірвати договір про надання послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих послуг.

11.3. Якщо відвідувач неодноразово порушує внутрішні правила проживання, що приводить чи може привести до матеріальних збитків чи створює незручності для проживання інших відвідувачів, Готель має право відмовити в поселенні чи розірвати договір (здійснити виселення). У цьому випадку після відрахування суми, що покриває нанесені відвідувачем матеріальні збитки і (чи) штрафи, передбачені цими правилами, відвідувачу не повертається залишок внесеної раніше оплати.

11.4. Адміністратор має право відмовити в поселенні у випадках:

- у відвідувачів відсутні документи, документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;
- відсутня оплата за номер у встановленому порядку й у необхідній сумі;
- у відвідувача неохайний, брудний зовнішній вигляд, він знаходиться в нетверезому стані, неадекватно, агресивно поводить ся;
- відвідувач відмовляється дотримуватись внутрішніх правил проживання в Готелі (режим паління,

паркування і т.д.);

- відвідувач внесений у список небажаних відвідувачів (стоп - лист);
- в інших випадках, передбаченим законодавством України і здоровим глуздом.

У спірних випадках питання вирішує адміністрація.

11.5. У Готелі ведеться облік небажаних відвідувачів (стоп-лист). У нього включаються:

- відвідувачі, що раніше проживали в Готелі і виселені примусово;
- особи, внесені в список власниками Готелю чи адміністратором.

12. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ І ВІДВІДУВАЧІВ

12.1. За умови невиконання цілком чи частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням послуг, винна сторона повинна відшкодувати іншій стороні понесені в зв'язку з цим збитки.

12.2. При неможливості Готелю виконати умови укладеного договору з відвідувачем (крім випадків форс-мажорного характеру), Готель зобов'язаний розмістити відвідувача в іншому готелі, розташованого в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні чи більш високої якості. Додаткові витрати, що виникли в зв'язку з цим, покриваються Готелем.

12.3. Відвідувач, при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги, має право по своєму вибору вимагати:

- усунення недоліків безкоштовно й у визначений термін;
- відповідного зменшення ціни за надану послугу.

12.4. Готель повинний вжити заходів по усуненню недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення відвідувачем відповідної вимоги.

12.5. Готель не несе відповідальності за недоліки в зроблених послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого відвідувача (гостей відвідувача) чи в результаті дії непереборної сили.

12.6. Відвідувач має право розірвати договір про надання послуг і відповідно до діючого законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо Готель у встановлений термін не усунув недоліки. Гроші, сплачені відвідувачем за послуги, повертаються в день розірвання договору чи в інший термін, але не пізніше, ніж протягом 7 днів із дня пред'явлення відповідної вимоги.

12.7. Готель відповідає за схоронність, речей відвідувача, що знаходяться в наданому для проживання номері, окрім коштовних речей (гроші, коштовності, цінні папери, електроніка й ін.).

12.8. У випадку втрати чи uszkodження речі відвідувач повинний негайно повідомити про це Готель. Якщо до закінчення терміну проживання відвідувач не висунув свої вимоги до Готелю, вважається, що його речі не були загублені чи uszkodжені.

12.9. У випадку виявлення забутих речей Готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей, якщо він відомий. Забуті речі зберігаються в Готелі протягом 6 місяців, після чого передаються у відповідні органи публічної влади чи знищуються, про що складається акт установленої форми.

12.10. За збереження поставлених на території перед Готелем автотранспортних засобів відповідають власники таких автотранспортних засобів.

12.11. При заподіянні Готелю значного матеріального збитку з вини чи недбалості відвідувачів і (чи) їхніх гостей в обов'язковому порядку повинний бути складений акт встановленого зразка. У данному випадку крім відшкодування збитку, відвідувач повинний добровільно чи в судовому порядку відшкодувати власникам Готелю витрати, пов'язані з простоем номеру під час ремонту, заміни меблів і т.п. випадків (наприклад, при залитті водою, пошкодження меблів, розбита сантехніка та ін.).

Шановний Гість!

Просимо Вас дотримуватись правил внутрішнього розпорядку прийняті в готелі. Серйозне або повторне порушення правил внутрішнього розпорядку дає готелю право припинити дію Вашого проживання одразу, без попереднього повідомлення.

З повагою, адміністрація готелю «Ренесанс»